

**Missão:**  
Ser o organismo nacional de acreditação, tendo por fim reconhecer a competência técnica dos agentes de avaliação da conformidade actuantes no mercado de acordo com referenciais normativos pré-estabelecidos.

**Objectivos estratégicos (O.E.):**

- O.E. 1. Garantir o cumprimento por parte do IPAC do Regulamento (CE) nº 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 9 Julho de 2008
- O.E. 2. Melhorar a eficiência e qualidade dos serviços de acreditação prestados, de forma a contribuir para o aumento da competitividade da economia e a melhoria da qualidade de vida
- O.E. 3. Desenvolver novos serviços e áreas de acreditação que satisfaçam as expectativas das partes interessadas
- O.E. 4. Promover a imagem do IPAC, da acreditação e dos organismos acreditados pelo IPAC a nível nacional e internacional.

Objectivos operacionais								Concretização				Desvios
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critérios de Superação	Classificação				
								Resultado ano n	Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>EFICÁCIA</b> (Ponderação = 40%)												
<b>OB. 1</b> Ponderação de: 60% Consolidar o estatuto de signatário dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da infra-estrutura europeia de acreditação (EA)	Ind. 1	100%	24%	Manutenção dos Acordos de Reconhecimento Mútuo da EA		6	6					
<b>OB. 2</b> Ponderação de: 40% Melhoria das interfaces de comunicação e promoção das actividades de acreditação e seu impacto	Ind. 2	50%	8%	% Implementação da nova página electrónica		42%	88% Sup: ≥ 99%					
	Ind. 3	20%	3%	Criação de uma <i>newsletter</i>		0	1					
	Ind. 4	30%	5%	Nº novas candidaturas à acreditação		30	35 Sup: ≥ 40					
<b>EFICIÊNCIA</b> (Ponderação = 30%)												
<b>OB. 3</b> Ponderação de: 75% Melhorar a eficiência das actividades desenvolvidas	Ind. 5	40%	9%	Nº anual de avaliações efectuadas face ao aumento do número de avaliações planeadas		93%	94% Sup: ≥ 95%					
	Ind. 6	35%	8%	Percentagem de avaliações com fecho inferior a 6 meses		32%	40% Sup: ≥ 50%					
	Ind. 7	25%	6%	Percentagem de implementação da nova aplicação informática de gestão operacional		37%	75% Sup: ≥ 99%					
<b>OB. 4</b> Ponderação de: 25% Aumentar a oferta de serviços de acreditação face às expectativas das partes interessadas	Ind. 8	100%	8%	% Esquemas de acreditação desenvolvidos face às necessidades identificadas		70%	90% Sup: ≥ 90%					
<b>QUALIDADE</b> (Ponderação = 30%)												
<b>OB. 5</b> Ponderação de: 50% Melhorar a qualidade e satisfação com o serviço prestado	Ind. 9	100%	15%	Índice de satisfação com serviços prestados (escala 1 a 4)		3,38	3,40 Sup: ≥ 3,42					
<b>OB. 6</b> Ponderação de: 50% Melhorar o envolvimento das partes interessadas no desenvolvimento das actividades de acreditação	Ind. 10	100%	15%	% Auscultação efectuada para documentos técnicos emitidos pelo IPAC		90%	95% Sup: ≥ 99%					

Meios disponíveis					
Recursos Humanos	Nº	Pontuação	Planeados	Executados	
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	2	16	32		
Técnico Superior	19	12	228		
Coordenador Técnico		9			
Assistente Técnico	3	8	24		
Encarregado geral operacional		7			
Encarregado operacional		6			
Assistente Operacional		5			
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>		<b>304</b>		
Orçamento (Milhões de €)			Estimado	Realizado	
Funcionamento			3,960		
Receitas Próprias			3,960		
PIDDAC					

Legenda:  
n.d. - não disponível;  
n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	40%	
EFICIÊNCIA	30%	
QUALIDADE	30%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

**Listagem das Fontes de verificação**

<b>Objectivo 1:</b>	Indicador 1: Documento EA-1/08; Relatório de Actividades
<b>Objectivo 2:</b>	Indicador 2: Contrato; Página electrónica; Relatório de Actividades Indicador 3: <i>Newsletter</i> Indicador 4: Base de Dados interna; Relatório de Actividades
<b>Objectivo 3:</b>	Indicador 5: Base de Dados interna; Relatório de Actividades Indicador 6: Base de Dados interna; Relatório de Actividades Indicador 7: Contrato; Base de Dados interna; Relatório de Actividades
<b>Objectivo 4:</b>	Indicador 8: Plano de Desenvolvimento; Relatório de Actividades
<b>Objectivo 5:</b>	Indicador 9: Inquéritos de satisfação de clientes; Relatório de Actividades
<b>Objectivo 6:</b>	Indicador 10: Documentos emitidos; Consultas efectuadas; Relatório de Actividades